

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15016000	Compostela	Santiago de Compostela	2018/2019

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CMHOT02	Servizos en restauración	Ciclos formativos de grao medio	Réxime de adultos

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0155	Técnicas de comunicación en restauración	2018/2019	2	53	53

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	PAULA CAO BREY, NAZARETH FERNÁNDEZ SUMAVIELLE (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

Esta programación realízase para o módulo Técnicas de Comunicación, pertencente ao ciclo formativo de Grao medio de servizos en restauración; tomando como referencia o Decreto 58/2010 polo que se establece o título de Técnico en servizos en Restauración e introducindo as adaptacións necesarias para adecuar a docencia ás características do alumnado e as características do contorno sociocultural do centro.

Baseándonos para esta adecuación, ademais no perfil profesional do título, competencia xeral e competencias profesionais, persoais e sociais e que se concretan no Decreto do currículo como segue:

- . O perfil profesional do título de técnico en servizos en restauración determínase pola súa competencia xeral, polas súas competencias profesionais, persoais e sociais, así como pola relación de cualificacións e, de ser o caso, unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.
- . A competencia xeral deste título consiste en realizar actividades de preparación, presentación e servizo de alimentos e bebidas, así como as de atención á clientela no ámbito da restauración, seguindo os protocolos de seguridade establecidos e actuando segundo normas de hixiene, prevención de riscos laborais e protección ambiental.
- . As competencias profesionais, persoais e sociais deste título son :
 - a) Elixir o tipo de servizo de alimentos e bebidas que se debe levar a cabo a partir da información requirida.
 - b) Recibir, almacenar e distribuír materias primas en condicións idóneas, para o seu uso posterior.
 - c) Preparar espazos, maquinaria, útiles e ferramentas para a posta a punto de distintas unidades de produción e/ou prestación de servizos.
 - d) Executar os procesos e as operacións de preservizo e/ou postservizo necesarios para o desenvolvemento das actividades de produción e/ou prestación de servizos, tendo en conta o ámbito da súa execución e a estandarización dos procesos.
 - e) Desenvolver as actividades de servizo e atención á clientela adecuándose aos seus requisitos, con aplicación das normas básicas de protocolo e tendo en conta a estandarización dos procesos para alcanzar a súa satisfacción.
 - f) Executar os procesos de facturación e cobramento, se procede, utilizando correctamente as tecnoloxías da información e da comunicación relacionadas.
 - g) Atender suxestións e solucionar as posibles reclamacións efectuadas pola clientela dentro do ámbito da súa responsabilidade.
 - h) Aplicar protocolos de seguridade laboral e ambiental, hixiene e calidade durante todo o proceso produtivo, para evitar danos nas persoas e no medio.
 - i) Cumprir os obxectivos de produción, actuando conforme os principios de responsabilidade e mantendo unhas relacións profesionais axeitadas cos membros do equipo de traballo.
 - j) Resolver problemas e tomar decisións individuais seguindo as normas e os procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.
 - k) Manter o espírito de innovación, de mellora dos procesos de produción e de actualización de coñecementos no ámbito do seu traballo.
 - l) Exercer os seus dereitos e cumprir as obrigas derivadas das relacións laborais, consonte o establecido na lexislación.
 - m) Detectar e analizar oportunidades de emprego e autoemprego desenvolvendo unha cultura emprendedora, e adaptándose a diferentes postos de traballo e a novas situacións.
 - n) Establecer e administrar unha pequena empresa, realizando unha análise básica de viabilidade de produtos, de planificación da produción e de comercialización.
 - o) Participar na vida económica, social e cultural cunha actitude crítica e responsable.

. Asociado á unidade de competencia: UC1052-2, UC1048-2, UC1053-2, UC1054-2, UC0711-2, UC1051-2.

Isto permitiranos traballar de cara a conseguir o rol do posto de traballo propio de este ciclo formativo que se traducirá en actividades específicas con resultados concretos, na adaptación en función das variacións que se dan na práctica do traballo e nos procesos productivos, actuar correctamente ante anomalías, dirixir o conxunto do traballo e acadar os obxectivos da organización, así como establecer prioridades e actuar en coordinación con outros departamentos.



O CIFP Compostela forma parte da rede de Centros Integrados de Formación Profesional de Galicia. Ten implantado un Sistema de Xestión de Calidade.

Está situado na cidade de Santiago de Compostela, capital da Comunidade Autónoma de Galicia. A súa cidade vella está declarada Patrimonio da Humanidade dende 1.985, e destaca polo seu gran valor cultural, artístico e relixioso, recibindo milleiros de viaxeiros cada ano, tanto nacionais como extranxeiros.

Os servizos de restauración conforman unha importante fonte de ingresos para a cidade, podendo atopar representación da restauración tanto hoteleira coma extrahoteleira, tradicional e novas fórmulas de restauración.

O alumnado do ciclo colabora no servizo de comedor do CEIP Lamas de Abade.



3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	A Comunicación	A importancia da comunicación, tipos e barreiras.	16	30
2	Atención ao cliente	O cliente no sector da restauración, normas de cortesía, fidelización e técnicas de venda segundo a tipoloxía de clientes.	16	35
3	Queixas e reclamacións	A xestión das reclamacións.	10	15
4	Aplicación do protocolo en restauración	Os distintos elementos do protocolo en restauración.	11	20

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A Comunicación	16

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Proporciona información requirida pola clientela aplicando as técnicas de comunicación e de habilidades sociais.	NO
RA2 - Comunícalle á hipotética clientela as posibilidades do servizo, e xustifícaa desde o punto de vista técnico.	NO

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.4 Adaptáronse adecuadamente á situación de partida a actitude e o discurso.
CA1.6 Mantívose unha conversa utilizando fórmulas, léxico comercial e nexos para pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.
CA1.7 Producíronse e interpretáronse con claridade e corrección mensaxes escritas relacionadas coa actividade profesional.
CA1.11 Valorouse a importancia da actitude ao teléfono e as posibles situacións que se presenten.
CA2.4 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación propia do servizo.
CA2.5 Diferenciouse información e publicidade.
CA2.6 Adecuáronse as respostas ás preguntas do público.
CA2.7 Distinguíronse os tipos de demanda de información que se dan máis adoito en establecementos de consumo de alimentos e bebidas.

4.1.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación.
OReceptividade: importancia na comunicación efectiva.
Emprego da asertividade nos seus estilos e nas súas técnicas.
Compoñentes da comunicación.
Comunicación verbal na restauración: tipo e estilos; identificación de claves. A escoita. Barreiras na comunicación.
Interpretación dos compoñentes da comunicación efectiva.
Manexo da comunicación verbal eficaz.
Documentación básica vinculada á prestación de servizos.
Comunicación non verbal: imaxe persoal. Xestos corporais: a paralinguaxe e o comportamento proxémico.
Identificación de empatía, a receptividade e a asertividade.



Contidos
Empatía: desenvolvemento e estratexias.



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Atención ao cliente	16

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Proporciona información requirida pola clientela aplicando as técnicas de comunicación e de habilidades sociais.	NO
RA2 - Comunícalle á hipotética clientela as posibilidades do servizo, e xustifícaa desde o punto de vista técnico.	NO

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Descríbense e valoráronse as normas de cortesía nas relacións interpersoais.
CA1.2 Valorouse a pulcritude e a corrección no vestir e na imaxe corporal como elementos clave na atención á clientela.
CA1.3 Analizouse o comportamento da clientela potencial.
CA1.5 Obtívose a información necesaria da hipotética clientela para proporcionar a información con rapidez, e outorgáronse as explicacións precisas para a interpretación correcta da mensaxe.
CA1.8 Tívoe en conta o tratamento protocolario e as normas internas de atención á clientela.
CA1.9 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, e demostrouse cordialidade e amabilidade no trato.
CA1.10 Valorouse a comunicación coa clientela como medio de fidelización.
CA2.1 Identificáronse as técnicas de venda de alimentos e bebidas, e estimouse a súa aplicación a diversos tipos de clientela.
CA2.2 Analizouse a tipoloxía do público.
CA2.3 Diferenciouse entre clientela e provedores, e entre estes e o público en xeral.

4.2.e) Contidos

Contidos
Papeis, obxectivos e relación entre a clientela e o persoal profesional.
Atención personalizada como base da fidelización da clientela.
Interese pola importancia da atención á clientela nos procesos de calidade en restauración.
Clientela.
Tratamento e normas de cortesía.
Técnicas de venda en restauración: concepto e compoñentes.
Persoal de venda: características, funcións e actitudes.
Interese polas calidades e as actitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e dos servizos.



Contidos

Modelo de actuación no proceso de venda en restauración.

Aplicación das técnicas de comunicación nas relacións coa clientela.

Confianza na superación de erros.



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Queixas e reclamacións	10

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Proporciona información requirida pola clientela aplicando as técnicas de comunicación e de habilidades sociais.	NO
RA4 - Aplica técnicas de reclamacións, queixas e suxestións da clientela potencial, con recoñecemento e aplicación do protocolo de actuación.	SI

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.12 Valorouse a importancia das informacións e das suxestións que dea a clientela, así como do seu coñecemento.
CA4.1 Identifícanse as alternativas de solución da obxección ou de suxestión previas á reclamación formal.
CA4.2 Recoñécéronse os aspectos principais en que incide a lexislación relativa ás reclamacións.
CA4.3 Subministróuselle á clientela, de ser o caso, a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita.
CA4.4 Recoñécéronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación.
CA4.5 Trasládouse a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.
CA4.6 Simulouse a resolución de conflitos entre as partes por medio dunha solución de consenso, e demostrouse unha actitude segura, correcta e obxectiva.

4.3.e) Contidos

Contidos
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.
Diferenzas entre reclamacións, queixas e suxestións.
Técnicas e procedementos utilizados na actuación ante reclamacións.
Aplicación de técnicas para a resolución de conflitos.
Xestión de reclamacións.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación.
Utilización de ferramentas informáticas de xestión de reclamacións.
Protección das persoas consumidoras e usuarias en Galicia, en España e na Unión Europea.
Aplicación da lexislación galega.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Aplicación do protocolo en restauración	11

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Aplica o protocolo en restauración, e relaciona o tipo de servizo prestado co seu deseño e a súa organización.	SI

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA3.1 Definíronse os elementos que conforman o protocolo en restauración.
CA3.2 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA3.3 Recoñeceu o programa do acto en relación co servizo que se vaia desenvolver.
CA3.4 Estableceu protocolariamente a presidencia nos actos.
CA3.5 Caracterizáronse os sistemas de ordenación da clientela en función do tipo de acto.
CA3.6 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.
CA3.7 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.

4.4.e) Contidos

Contidos
Tipos e obxectivos dos actos protocolarios.
Definición e elementos de protocolo en restauración.
Tipos de presidencias en actos protocolarios.
Sistemas de organización de persoas convidadas.
Documentación no acto que se organice: caracterización.
Valoración da imaxe corporativa.
Aplicación do protocolo na restauración.
Relacións públicas: obxectivos e pasos.

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos esixibles serán os recollidos en cada unidade didáctica e en todo caso:

CA1.4 - Adaptáronse adecuadamente á situación de partida a actitude e o discurso.

CA1.6 - Mantívose unha conversa utilizando fórmulas, léxico comercial e nexos para pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.

CA1.7 - Producíronse e interpretáronse con claridade e corrección mensaxes escritas relacionadas coa actividade profesional.

CA1.11 - Valorouse a importancia da actitude ao teléfono e as posibles situacións que se presenten.

CA2.4 - Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación propia do servizo.

CA2.6 - Adecuáronse as respostas ás preguntas do público.

CA2.7 - Distinguíronse os tipos de demanda de información que se dan máis adoito en establecementos de consumo de alimentos e bebidas.

CA1.1 - Descríbironse e valoráronse as normas de cortesía nas relacións interpersoais.

CA1.2 - Valorouse a pulcritude e a corrección no vestir e na imaxe corporal como elementos clave na atención á clientela.

CA1.5 - Obtívose a información necesaria da hipotética clientela para proporcionar a información con rapidez, e outorgáronse as explicacións precisas para a interpretación correcta da mensaxe.

CA1.9 - Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, e demostrouse cordialidade e amabilidade no trato.

CA1.10 - Valorouse a comunicación coa clientela como medio de fidelización.

CA2.1 - Identificáronse as técnicas de venda de alimentos e bebidas, e estimouse a súa aplicación a diversos tipos de clientela.

CA2.2 - Analizouse a tipoloxía do público.

CA2.3 - Diferenciouse entre clientela e provedores, e entre estes e o público en xeral.

CA1.12 - Valorouse a importancia das informacións e das suxestións que dea a clientela, así como do seu coñecemento.

CA4.3 - Subministróuselle á clientela, de ser o caso, a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita.

CA4.4 - Recoñecéronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación.

CA4.5 - Trasládouse a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.

CA4.6 - Simulouse a resolución de conflitos entre as partes por medio dunha solución de consenso, e demostrouse unha actitude segura, correcta e obxectiva.

CA3.1 - Definíronse os elementos que conforman o protocolo en restauración.

CA3.2 - Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.

CA3.3 - Recoñeceuse o programa do acto en relación co servizo que se vaia desenvolver.

CA3.4 - Estableceuse protocolariamente a presidencia nos actos.

CA3.5 - Caracterizáronse os sistemas de ordenación da clientela en función do tipo de acto.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN PARA AS AVALIACIÓNS PARCIAIS:

Cada trimestre o alumnado realizará unha proba escrita que será valorada do 1 ao 10. O peso desta nota na cualificación final será do 70%.

Cada trimestre o alumnado realizará varias actividades de aula e, a lo menos, un traballo consistente na entrega dun documento escrito e unha



presentación oral do seu contido. A media das notas acadadas terá un peso na cualificación final do 20%. Os criterios de avaliación e cualificación destas actividades e traballos será aportado pola profesora no momento da entrega das instrucións para a súa realización. A non entrega dalgunha actividade ou a entrega fóra da data prevista nas instrucións suporá que o alumano non acade a avaliación positiva.

A actitude, participación e comportamento no aula ou en actividades extraescolares ou complementarias, xerarán unha nota que terá un peso do 10% na cualificación final en cada avaliación parcial. A baixa ou nula participación no aula, o non respetar o turno de palabra, a utilización dun tono de voz non axeitado ás circunstancias ou demasiado elevado, a consulta de páxinas web non relacionadas coa actividade a desenvolver en cada momento, o uso ou consulta do teléfono móbil nas sesións, as faltas de comportamento cos compañeiros ou profesorado e a utilización de vocabulario non axeitado no contorno profesional/escolar motivarán que este non se acade a avaliación positiva neste apartado.

Para lograr a avaliación positiva, o alumnado terá que adadar, polo menos, o 50% da nota máxima en cada un dos tres apartados anteriores. A cualificación acadada en cada avaliación trimestral será valorada do 1 ao 10.

A cualificación acadada na avaliación final calcularase mediante a media aritmética das cualificacións obtidas na primeira, na segunda e na terceira avaliación. Será requisito indispensable para acadar a avaliación final de módulo positiva ter unha cualificación igual ou superior ao 5 en cada unha das avaliacións parciais.

EXAME DE RECUPERACIÓN FINAL DE MÓDULO

O alumnado debe demostrar que supera o coñecemento dos contidos mínimos para aprobar o módulo correspondente acadando para iso como mínimo a cualificación de 5.

De non ter aprobadas todas as avaliacións os alumnos/as deberán recuperar aquelas unidades pendentes no periodo estipulado. Se o alumno ten unha UNICA avaliación suspensa poderá recuperar esa avaliación no exame de recuperación previo o exame final de recuperación . De ter mais de unha avaliación suspensa deberá ir ao exame de recuperación final con todos os contidos do curso.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Terase en conta a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial.

No seu artigo 29 no seus puntos dous e tres segundo os cales "Entre a terceira avaliación parcial e a avaliación final de módulos do primeiro curso deixarase un período non superior a tres semanas que, entre outras actividades, se destinará á realización de actividades de recuperación dos módulos pendentes", "Para o alumnado que teña módulos pendentes logo de realizada a terceira avaliación parcial, o equipo docente realizará un informe de avaliación individualizado que debe servir de base para o deseño das correspondentes actividades de recuperación. A cualificación definitiva destes módulos farase efectiva na avaliación final de módulos de primeiro curso".

Así mesmo no artigo 31 punto 4 recolle que "O alumnado de segundo curso que non poida acceder á FCT no período ordinario por ter módulos pendentes de primeiro e/ou segundo curso, poderá recuperalos neste mesmo período. Para este fin, o equipo docente asignaralle unha serie de actividades de recuperación para os módulos non superados, con indicación expresa da data final en que serán avaliados".

A titora realizará un informe de avaliación individualizado en colaboración co resto do equipo docente (artigo 39 da dita orde).

PROCEDEMENTO E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN



Recuperación final:

O docente realizará unha ou varias probas escritas e/ou orais, simulacións ou cuestionarios para avaliar os coñecementos teórico prácticos, correspondentes aos tres trimestres, de xeito individual ao alumnado.

Estas probas serán valoradas do 1 ao 10, podendo acadar o alumnado a nota máxima nesta quenda.

Se o alumnado non superase algunha das probas estará suspenso, aplicándose o disposto no proxecto curricular e a lexislación vixente sobre criterios de promoción do alumnado.

Os criterios de calificación serán:

- Probas escritas/orais: 60%
- Traballos ou actividades de carácter práctico: 35 %
- Observación de actitudes, grao de participación e nivel de madurez: o 10% (terase en conta a mellora do rendemento académico, esforzo e interese).

Para acadar a avaliación positiva nesta quenda o alumnado terá que acadar a lo menos o 50% da nota máxima en cada un dos tres bloques anteriores (proba escrita, traballos/actividades de carácter práctico e actitudes, grao de participación e nivel de madurez).

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Terase en conta o establecido na RESOLUCIÓN do 3 de agosto de 2017, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento dos ciclos formativos de formación profesional do sistema educativo no curso 2017/2018:

Cuarto. Perda do dereito á avaliación continua

3. O alumnado que perdesse o dereito á avaliación continua nun determinado módulo terá dereito a unha proba final extraordinaria previa á avaliación final de módulos correspondente, de acordo co establecido no artigo 25.5 da Orde o 12 de xullo de 2011. A cualificación obtida na dita proba consignarase na avaliación final de módulos do curso correspondente.

O sistema extraordinario de avaliación para o alumnado que teña perda do dereito á avaliación continua consistirá:

Unha proba, inspirada no 100 % dos resultados de aprendizaxe do módulo e servirán asemade como referencia as actividades realizadas durante o desenvolvemento da formación do módulo. Esta proba terá dúas partes : contidos teóricos e supostos prácticos.

O alumnado deberá ser apto, obter como mínimo un 5, en cada unha das partes.

Non existe a posibilidade de gardar unha parte aprobada se fose o caso.

Perda do dereito a avaliación continua :

a. Para a perda de avaliación continua teranse en conta tanto as faltas xustificadas como as non xustificadas. Ao alumnado de Ciclos Formativos de grado medio e superior, aplicaráselles o disposto no apartado 3 do artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial: O número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo será do 10 % respecto da súa duración total. Para os efectos de

determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno ou a alumna na xustificación desas faltas.

Atendendo as circunstancias anteriormente mencionadas, e para acadar un criterio claro e homoxéneo á hora de proceder, establececese para todos os módulos un máximo dun 10 % para faltas sen xustificación, ampliando dita porcentaxe un máximo dun 5% con xustificación. En todo caso un alumno ou alumna para cada módulo que curse non poderá ter máis do 10% de faltas sen xustificar e un 5% xustificadas, podendo chegar cos dous conceptos ata o 15% no curso académico.

b. A comunicación por escrito da situación de perda de avaliación continua levarase a cabo polo titor/a, unha vez superados os límites indicados no punto anterior.

c. Será obrigatorio apercibilo previamente (unha vez acadado o 6% das faltas de asistencia) tal e como se contempla na normativa vixente.

d. Estes alumnos ou alumnas non perden en ningún momento o seu dereito de asistencia a clase, aínda que o profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, ao resto do grupo ou as instalacións.

e. O alumnado que perde o dereito á avaliación continua terá dereito a realizar unha proba extraordinaria de avaliación, previa á avaliación final de módulos correspondente.

Apercibimento superada a perda do 6% da duración do módulo 4 faltas de asistencia.

Perda do dereito á avaliación continua, superado o 15% da duración do módulo..... 6 faltas de asistencia (sen xustificar).

4 faltas de asistencia (xustificadas)

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grado de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións, ademais a programación será revisada ao inicio de curso e se entregará unha memoria final de curso.

Para o seguimento mensual utilizaráse o modelo recollido nesta mesma plataforma.

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Segundo o artigo 28 da Orden 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado

das ensinanzas de formación profesional inicial, ao comenzo das actividades do curso académico, realizarase unha sesión de avaliación inicial. A avaliación inicial permitirá coñecer todo o relacionado co alumnado, a actitude coa que se afronta ao proceso de ensinanza-aprendizaxe, e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir.

Para a súa aplicación empregaranse:

Cuestionario inicial. Os indicadores deste cuestionario son: datos personales e familiares, nivel de estudos realizados, interese na realización do módulo, información sobre o contido do mesmo, grao de experiencia, expectativas sobre o módulo. Inclúense cuestións como actividades profesionais realizadas no sector e outras que se consideren relevantes.

Cuestionario de coñecementos previos. Baseado nos contidos do módulo e nos contidos do ciclo.

Ademais, reunido todo o profesorado do ciclo, levántarase acta de avaliación, co fin de proporcionar a información pertinente sobre a situación do grupo de alumnos/as que están a iniciar esta etapa do seu proceso formativo, e, de axustar, desde un principio, a actuación educativa ás necesidades do grupo.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Seguindo o artigo 15 e 16 da Orden 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial o alumnado que precise actividades de reforzo por non responder globalmente aos obxectivos programados, estas actividades realizaranse segundo o estipule a profesora, incidindo nas necesidades propias de cada un dos alumnos/as individualmente.

Poderáanse realizar: elaboración de pequenos cuestionarios, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información, de forma individualizada.

Axustes na metodoloxía, adaptando as axudas e recursos pedagóxicos ás necesidades dos alumnos.

Actividades diferenciadas, propoñendo, aos alumnos/as que presentan algunha dificultade para traballar certos contidos, actividades que lles permitan aproximarse a estes, ou ben actividades de ampliación na materia, para aqueles alumnos con maiores capacidades.

Materiais didácticos variados, que ofrezan un conxunto de actividades que aborden os contidos de distintas maneiras.

En todo caso, haberá unha coordinación co departamento de orientación, que tamén terá dado a súa visión de cal é o xeito de proceder e de facilitar ao alumnado a súa aprendizaxe.

En ningún caso estableceráanse uns mínimos distintos aos que figuran nesta programación, por entender que o alumno/a deberá acadar os mínimos independentemente da forma de acadalos.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en grupo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes e a educación para a convivencia. Estes conceptos, así como respecto aos compañeiros, profesores, aulas e material de traballo traballaranse a través de diferentes actividades.



É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula-taller-obradoiro, para este módulo podemos destacar:

Educación do consumidor.

Aprender a conservar e valorar na súa xusta medida os bens personais, como é o caso dos instrumentos empregados no sector turístico.

Valorar os produtos de consumo co obxetividade e saber adquirilos e consumilos de forma racional e equilibrada.

Apreciar o desenvolvemento sostible mediante a reciclaxe de materiais, o deseño e consumo racional de obxectos...

Educación para a igualdade.

Estará sempre presente, xa que en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas. Interesarse por coñecer, respectar e valorar a opinión e produción dos compañeiros, independentemente do seu sexo e da súa aparencia, colaborar con tódalas persoas, independentemente do seu sexo ou condición e amosar unha actitude crítica ante situacións nas que se produza calquera tipo de discriminación por razón do sexo.

Educación moral e cívica.

Manifestar actitudes propias sobre o sector turístico, visión crítica e actitude aberta a novas ideas, na resolución de problemas, interpretar o coñecemento do turismo técnico como unha ferramenta de traballo ao servizo da sociedade, e apreciar o noso patrimonio artístico e respetar as instalacións dos aloxamentos turísticos.

Educación para a paz.

Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas, etc..... Apreciar a linguaxe da actividade turística como medio de expresión e comunicación entre comunidades diversas. Amosar unha actitude flexible e aberta ante as opinións dos demais no desenvolvemento do traballo en equipo no momento de resolver un problema, así como amosar comprensión das diferentes culturas dos clientes que recibirán cada vez mais neste novo escenario da globalización.

Educación ambiental.

É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.

Educación para a saúde.

É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiás do seu emprego.

Interculturalidade.

Traballando dende o principio de respecto as distintas culturas e xeitos de entender o mundo; entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto, a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos de outras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais.

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teórico-práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Non previstas.

Participación en actividades que xurdan ao longo do curso relacionadas cos contidos impartidos no módulo de Técnicas de comunicación en restauración.



10. Outros apartados

10.1) Avaliación inicial de módulo

Realizarase unha proba escrita ao comezo do curso co obxectivo de determinar o nivel de coñecementos previos do alumnado sobre o módulo